

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Pajak pada dasarnya sudah menjadi sebuah ketentuan dari negara untuk setiap warga negara, pajak juga memiliki sifat memaksa walaupun pembayaran pajak hasilnya memang tidak langsung terlihat dan dirasakan, karena hasil pemungutannya digunakan untuk segala macam keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak merupakan kontribusi wajib pajak yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan peraturan perundang-undangan, dengan tidak mendapatkan balas jasa secara langsung tetapi digunakan untuk membiayai keperluan negara yang nantinya diharapkan akan berefek terhadap peningkatan pendapatan serta kesejahteraan masyarakat. Pajak memberikan peran yang sangat penting karena dapat meningkatkan pendapatan suatu negara yang digunakan untuk pembangunan dan penunjang kesejahteraan masyarakat di suatu negara. Pajak daerah dan retribusi daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah untuk mendapatkan otonomi daerah yang nyata, dinamis, serasi, dan bertanggung jawab.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2021 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah disebutkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak kendaraan bermotor yang diterima pada suatu daerah semakin meningkat setiap tahunnya semestinya bersamaan dengan meningkatnya kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh wajib pajak. Namun kenyataannya upaya yang dilakukan wajib pajak agar tanggungan pajak tidak terlalu besar dan kesadaran wajib pajak untuk melakukan kewajibannya masih sangat rendah.

Kepatuhan pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Winerungan dalam Ni Komang Ayu Puspita Dewi dan I Ketut Jati, 2018)

Salah satu Kantor Samsat di DKI Jakarta yaitu di Kantor Samsat Jakarta Utara mengajak dan mengimbau masyarakat bisa memanfaatkan layanan Samsat *Online* lewat aplikasi SALMONAS, Samsat *Online* Nasional dan *e-Samsat* Jakarta, Aplikasi ini dapat diunduh di Google playstore Android. Di sini masyarakat bisa membayar pajak STNK tahunan tanpa harus keluar rumah. Setelah melakukan pembayaran via *online*, Pilar memastikan TBPKP (Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran) dan stiker pengesahan akan dikirim ke alamat yang tertera di STNK. Pilar juga memberikan semangat kepada semua pegawai yang bertugas seperti Polisi, Bank DKI, dan Jasa raharja.

Menurut Torgler (2015) salah satu masalah yang paling serius bagi para pembuat kebijakan ekonomi adalah mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut didukung oleh Simanjuntak (2017) yang didalam penelitiannya menjelaskan bahwa, kepatuhan pajak sebagai indikator peran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang tergolong masih rendah. Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan Undang-Undang yang berlaku (Ilhamsyah dkk, 2016)

Dalam upaya mengoptimalkan tingkat kepatuhan agar lebih memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya, Korlantas Polri beserta instansi terkait melakukan inovasi sistem baru dalam membayarkan pajak. Instansi pemerintah yang melayani kepentingan masyarakat dalam hal pajak adalah Kantor Bersama Samsat. Instansi tersebut menyelenggarakan pelayanan publik dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Kepatuhan dalam hal perpajakan merupakan suatu kedisiplinan yang dimiliki oleh wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dibidang perpajakan sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Kepatuhan dalam hokum pajak memiliki arti umum sebagai melaporkan secara benar dasar pajak, memperhitungkan secara benar kewajiban, tepat waktu dalam pengembalian, dan tepat waktu membayar jumlah dihitung (Fronzoni, 2017). Wajib pajak patuh akan kewajibannya karena menganggap kepatuhan terhadap pajak adalah suatu norma (Laderman, 2015).

Sosialisasi perpajakan sebagai salah satu faktor yang mengakibatkan wajib pajak tidak patuh untuk membayarkan pajaknya. Menurut Tawas, Poputra dan

Lambey (2016) bahwa proses sosialisasi dan penyuluhan perpajakan diharapkan berdampak pada pengetahuan perpajakan masyarakat secara positif sehingga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak semakin meningkat. Sosialisasi perpajakan ini diperlukan agar wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan jarang dilakukan maka wawasan masyarakat mengenai perpajakan dan tingkat rasa sadar masyarakat untuk membayar dan melaporkan perpajakan rendah serta membuat wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan juga rendah (Winerungan, 2015).

Pengetahuan perpajakan adalah salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Pengetahuan perpajakan yang rendah berdampak pada kepatuhan Wajib Pajak yang juga rendah. Pajak berfungsi menstabilkan perekonomian dalam suatu Negara (Muljono, 2016)

Keuntungan Penerapan *e-Samsat* bagi Wajib Pajak diantaranya (1) Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan *e-Samsat* lebih cepat dilakukan karena dapat diakses kapan saja selama 24 jam dan 7 hari dalam seminggu (2) Biaya yang dikeluarkan untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan *e-Samsat* lebih murah karena tidak dipungut biaya (3) Prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan *e-Samsat* lebih mudah dilakukan dibandingkan dengan pembayaran manual (4) Lebih ramah lingkungan karena dapat meminimalisir penggunaan kertas (5) Tidak memerlukan dokumen pelengkap seperti fotokopi Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) (6) Menambah pilihan pembayaran pajak bagi wajib pajak (7) Menghindari keterlambatan wajib pajak untuk membayar pajak atau menghindari denda pajak. (8) Memberikan kenyamanan kepada wajib pajak pada saat membayar pajak, karena tidak menggunakan uang tunai.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wuryanto, Sadiati dan Afif (2019) bahwa hasil analisis menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan dan penerapan *E-Samsat* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian lainnya oleh Ni Putu Mita Ardiyanti dan Ni Luh Supadmi (2020) bahwa hasil penelitian ini memberikan informasi tentang pentingnya memberikan sosialisasi perpajakan secara berkala dan jadwal layanan SAMSAT keliling sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh Ni Komang Ayu Puspita Dewi dan I Ketut Jati (2018) bahwa sosialisasi perpajakan mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan latar belakang dan hasil-hasil penelitian terdahulu, maka penulis tertarik untuk penelitian dengan judul **“Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Pajak, dan Penerapan *E-Samsat* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kendaraan Bermotor di Wilayah Jakarta Utara.**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
2. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
3. Apakah penerapan *E-samsat* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
4. Apakah sosialisasi perpajakan, pengetahuan pajak dan penerapan *E-Samsat* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Wilayah Jakarta Utara ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan *E-samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh perpajakan, pengetahuan pajak dan penerapan *E-Samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Wilayah Jakarta Utara.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Kantor Samsat

Bagi kantor samsat hasil ini dapat menjadi bahan evaluasi guna meningkatkan pelayanan yang mereka berikan pada wajib pajak. Peningkatan pelayanan tersebut diharapkan meningkatkan kenyamanan dan kesadaran bagi para wajib pajak, sehingga mereka aktif dalam memenuhi kewajibannya. Seiring dengan

aktifnya wajib pajak nantinya hal ini juga akan berdampak pada peningkatan pajak daerah.

## 2. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan kendaraan bermotor, melalui pemahaman tersebut ditambah pemaparan kemudahan teknologi yang mutakhir dalam melaporkan kewajibannya diharapkan wajib pajak dapat lebih patuh dan sadar dalam membayar pajak serta melaporkan pajaknya.

## 3. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran tentang penerapan dari *e-samsat* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di wilayah Jakarta Utara. Melalui gambaran tersebut menambah wawasan penulis sehingga aktif dalam mengkampanyekan dan mensosialisasikan kemudahan melaporkan pajak kendaraan dengan memaparkan penerapan pelayanan publik yang dilakukan oleh kantor samsat dan pemerintah sebagai dukungan dan juga dapat memberikan referensi untuk peneliti lainnya yang berkenaan dengan bidang perpajakan kendaraan bermotor khususnya yang berbasis teknologi informasi.